

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	えなぼん社会福祉士事務所
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

苦情相談窓口：えなぼん社会福祉士事務所 管理者 河合唱 電話：0573-22-9971

恵那市市民福祉部高齢福祉課 電話：0573-26-2111

中津川市健康福祉部介護保険室 電話：0573-66-1111

国保連合会介護保険苦情相談窓口 電話：058-275-9826

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情または相談があった際は、状況を正確かつ詳細に把握するため、場合によっては訪問を実施し、慎重に聞き取りや事情確認を行う。

・苦情が当事業所に関するものの場合、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行う。また利用者との二者のみでの解決はできるだけ避け、恵那市高齢福祉課又は中津川市介護保険室へ報告する。

・関係者への連絡調整を確実に行うとともに、必ず利用者へ対応内容等の結果報告を行う。時間を要する場合はいったんその旨を利用者に伝え、進捗状況を適宜報告するなどの、きめ細やかな対応を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

・利用者から寄せられた苦情はえなぼん社会福祉士事務所が一旦はお伺いし、サービス提供事業者へ苦情があったことを申し送ってよいか利用者に確認した上で、適宜サービス提供事業者へ苦情を伝える。場合によっては、利用者・サービス提供事業者との仲介に入る。

4 その他参考事項

・事業所において処理しきれない内容についても、行政窓口などの関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え、全力で対応する。

・苦情がサービスの質の向上を図る上でも貴重な財産となるとの認識を持ち、再発防止に取り組む。